

□── Sommaire

## Les orientations

09



O4 Les instantanés

Le Social Wall - Page 04 News - Page 05 En chiffres - Page 07 Agenda - Page 08

L'innovation au coeur de Clésence - Page 09 3 questions à Marine CARRAT TOURNIER Page 11 Entretien avec Vincent PAVANELLO Page 12



# 14-Les tendances

Comment l'innovation révolutionne le monde de l'immobilier - Page 15 L'innovation est partout - Page 16 Zoom sur le partenariat avec Centrale Lille - Page 18 L'habitat inclusif - Page 19

# \_\_\_\_\_\_**ZO**Les talents

Rencontre avec Florence DUBERNET, Directrice de l'innovation, du marketing et de la communication Page 20

Confidences, le magazine de Clésence 12 boulevard Roosevelt – 02100 Saint-Quentinwww.clesence.fr

Directeur de la publication : Eric Efraïm Balci ; Rédactrice en chef : Céline Briatte ;

Conception éditoriale et rédaction : MadMagz / Redaq / Direction de la Communication Clésence Crédits photos : Coralie Daudin, Comidéclic, EuraTechnologies, Centrale Lille, Istock

Infographie: Peek-a-Boo Studio

Tirage: 2700 ex

Imprimerie : Imprimerie intégrée Compiègne



**22**Les partenaires

EuraTechnologies - Page 22

#### **Edito**

#### Eric Efraïm BALCI, Directeur Général





"Notre capacité à imaginer, développer, co-construire avec nos partenaires des solutions innovantes est essentielle pour répondre de manière qualitative aux attentes de nos clients!" Clésence est aujourd'hui la 3ème ESH des Hauts-de-France et la 3ème ESH du groupe Action Logement. Avec près de 50.000 logements, notre entreprise s'est engagée dans un projet ambitieux visant à accélérer une transformation indispensable pour répondre au mieux aux attentes de nos clients, de nos partenaires et plus globalement de l'ensemble de notre écosystème immobilier.

Le développement et l'animation d'une démarche innovation sont des leviers essentiels pour y arriver. L'innovation sous toutes ses formes, qu'elle soit technique, sociale, managériale, organisationnelle..., doit être le moteur de notre action.

Pour y arriver, nous avons fait le choix de nous préparer soigneusement : identifier nos acquis, clarifier nos axes de progrès, associer les collaborateurs de Clésence motivés par cette dynamique pour en faire un projet collaboratif, développer notre réseau de partenaires régionaux et nos échanges.

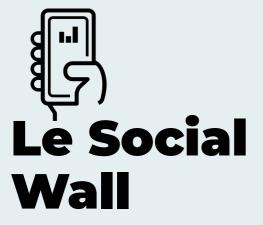
Désormais, notre feuille de route est claire et nous sommes prêts à engager tant notre démarche d'acculturation à l'innovation en interne qu'à développer des projets et partenariats avec l'externe.

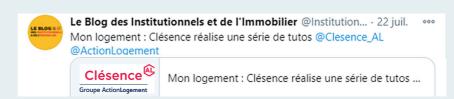
Ainsi, en nous associant à l'incubateur EuraTechnologies ou encore à l'école d'ingénieurs Centrale Lille sur le sujet des résidences étudiantes, nous impulsons pour Clésence une approche inédite et indispensable qui doit nous permettre d'apporter des réponses nouvelles, audacieuses et engagées aux acteurs de notre territoire.

L'innovation, c'est l'ouverture et le partage. C'est pour cela qu'il nous a semblé essentiel de partager au travers de ce nouveau numéro de Confidences nos ambitions et nos projets. 2021 sera une année ambitieuse et exigeante pour le logement social. Notre capacité à imaginer, développer, co-construire avec nos partenaires des solutions innovantes sera déterminante pour répondre de manière qualitative aux attentes de nos clients dans une société en mouvement.

Nous démontrerons ainsi, encore et toujours, qu'entre nous, c'est bien plus qu'une histoire de logements!

#### Les Instantanés











[À la Une] En raison de la situation sanitaire, le 81ème **#CongrèsHLM** organisé par L'Union sociale pour l'habitat a été reporté en septembre 2021. Dans ce contexte inédit. Clésence s'est posé la question : Et en attendant, qu'est-ce qu'on fait ?

"Le logement. c'est un métier qui nécessite de co-construire ensemble chaque projet, chaque idée." appuie Eric Ephraim BALCI.

La période du confinement n'a fait qu'accentuer toute l'importance du #logement et plus particulièrement du bien-vivre chez soi.

Clésence - Groupe Action Logement, engagée pleinement dans sa mission d'ESH, a bien conscience des besoins croissants d'une population en quête de #LienSocial.





**Action Logement ⊘** @ActionLogement · 10 nov.

■ [CP 09.11.20] Les Partenaires sociaux d'Action Logement Groupe ont désigné, lundi 9 novembre, Nadia Bouyer au poste de Directrice générale. Elle prendra ses fonctions le 1er décembre prochain, succédant à Bruno Arbouet.





# News



#### Visite ministérielle

# Emmanuelle WARGON en visite à Raismes

Dans le cadre du plan de relance, Emmanuelle WARGON, Ministre déléguée au logement, s'est déplacée dans les départements du Pas-de-Calais et du Nord les 16 et 17 septembre 2020 pour faire le point sur la construction de logements sociaux. A cette occasion, Clésence, la Mairie de Raismes (59) et la Communauté d'Agglomération de la Porte du Hainaut ont accueilli Madame la Ministre sur le chantier d'une opération de 44 logements. L'occasion pour Clésence de rappeler son engagement pour renforcer le lien Emploi-Logement et accompagner les territoires.

#### Soissonnais

### Clésence participe au dynamisme du territoire

Clésence développe divers projets répondant concrètement aux attentes du soissonnais : logements familiaux, logements thématiques ou encore foyers jeunes travailleurs.

En chiffres cela représente : 2 370 logements sur la ville de Soissons, plus de 3 570 logements sur l'agglomération et plus de 260 logements en cours de réalisation.



80 étudiants mobilisés pour imaginer les résidences étudiantes de demain



#### Innovation

# Atelier "Imagine & Make" à Centrale Lille

Centrale Lille a organisé un workshop Imagine & Make. L'occasion de mobiliser 80 étudiants pour partager leurs réflexions, leurs idées, leurs connaissances et leurs aspirations pour imaginer ensemble les résidences étudiantes de demain.

Action Coeur de Ville : Visite du chantier La Croix d'or à Soissons (02)

Le 9 octobre, Olivia GREGOIRE, Secrétaire d'État auprès du Ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, chargée de l'Économie Sociale, Solidaire et Responsable est venue échanger avec les services politique de la ville et l'agence Clésence de Saint-Quentin (02) au sein des locaux de l'Association d'Insertion du Pays Saint Quentinois, avec qui Clésence travaille en étroite collaboration pour des chantiers d'embellissement, de peinture et d'espaces verts.

#### Les Instantanés



#### Communication En attendant le congrès

En raison du report du 81ème congrès HLM organisé par l'Union Sociale pour l'Habitat, Clésence propose une émission intitulée "En attendant le congrès" pour maintenir le lien avec ses partenaires. Retrouvez cette tère émission qui apporte une réponse concrète aux enjeux du bien-vivre ensemble sur la page Youtube de Clésence.

#### Les Maisons de Marianne by Clésence

#### UNE NOUVELLE MARQUE POUR UN HABITAT PLUS INCLUSIF

À l'occasion de la Semaine Bleue, Clésence a dévoilé sa nouvelle marque « Les Maisons de Marianne by Clésence ». Ce partenariat avec Les Maisons de Marianne opérateur immobilier reconnu de l'habitat intergénérationnel - et Marianne Solidarités - association spécialiste du lien social - offre un parcours résidentiel adapté aux situations de vie de chacun en répondant au plus près aux désirs des locataires.



86,4%

### Satisfaction Clients Résultats de l'enquête Qualité de Services

L'Enquête Qualité de Services 2020\*, réalisée auprès de nos locataires, affiche un taux global de satisfaction de plus de 86%.

Malgré le contexte sanitaire, nos équipes ont su se mobiliser pour garantir un service clients de qualité.

\* Enquête portée par l'URH Hauts-de-France



#### Clésence c'est aussi 400 maisons et appartements vendus par an.

Depuis début 2020, ce sont près de 400 foyers qui ont choisi d'acquérir leur logement, ancien ou neuf, dans les Hauts-de-France ou le nord de l'Île-de-France. Pour faciliter l'accès à la propriété, Clésence propose la location-accession permettant de tester son logement et son budget en louant avant d'acheter.

#### Communication

LANCEMENT DE "A LA CLÉ", LE PODCAST QUI PARTAGE PLUS QU'UNE HISTOIRE DE LOGEMENTS

Clésence lance un nouveau podcast baptisé A LA CLÉ. Le temps d'un échange inspirant, Clésence va à la rencontre d'hommes et de femmes engagés : utilisateurs, élus, sociologues, architectes, associations pour décrypter les clefs du succès pour mieux vivre ensemble.



Retrouvez
A LA CLÉ sur
Ausha, Spotify,
Deezer ou sur
LinkedIn.

#### Inauguration

#### L'agence de Saint-Denis a déménagé à Roissy en France (95)

L'agence de Roissy a été inaugurée le 8 octobre en présence de Pascal DOLL, Président de la Communauté d'Agglo de Roissy-Pays de France, Hamida ABDELAZIZ,

vice-Président en charge de l'habitat et du logement et Maire de Goussainville et Joël MARION, Maire de Compans. Cet établissement, initialement basé à Saint-Denis (93), se situe désormais au carrefour de 3 départements : Val d'Oise, Seine-et-Marne et Seine-Saint-Denis.



# En Chiffres

Clésence est fière de contribuer au dynamisme de la Région Hauts-de-France et du nord de la Région Île-de-France



#### Près de 50 000

logements



### Près de 90 000

locataires



#### 400 ventes/an

Clésence c'est également des ventes de maisons et d'appartements



### 3 territoires

2 régions, 9 départements et 390 communes

#### Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain:

Clésence s'engage au côté de la ville d'Epinay-sur-Seine (93) dans un programme ambitieux de renouvellement urbain avec Paul CHEMETOV Architecte et Urbaniste talentueux. Plus de 16 millions d'euros vont être investis afin d'améliorer la qualité de vie des locataires.

#### Les Instantanés



#### Clésence a participé au 1er salon immobilier virtuel des Hauts-de-France

Du 12 au 14 novembre, Clésence a participé au salon virtuel tousproprios.immo organisé par l'Union Régionale pour l'Habitat des Hauts-de-France.

Ce salon a réuni bailleurs sociaux, promoteurs privés, partenaires bancaires et institutionnels régionaux pour promouvoir l'accession à la propriété et accompagner les futurs acquéreurs! Au programme, des rencontres organisées avec le grand public pour faire connaître les différents dispositifs mis en place pour devenir propriétaire.

Il a permis aux exposants de disposer d'un stand personnalisé aux couleurs de leur organisme. Les visiteurs pouvaient ansi, de chez eux, accéder à toute la documentation proposée par les organismes : flyers, affiches, plaquettes, vidéos et échanger en direct avec des interlocuteurs via un tchat ou un système de visioconférence.

Ce salon était pour Clésence l'opportunité de proposer aux futurs acquéreurs une nouvelle interface de dialogue.

# **Agenda**



## Les orientations

# L'innovation au coeur de Clésence

Dans un contexte de mutations technologiques rapides, Clésence structure sa stratégie d'innovation pour répondre aux enjeux de demain.



La dynamique Clésence page 10

Regard d'expert page 12

3 questions à... Marine Carrat page 11

L'immobilier demain page 13

#### Les orientations

## Innovations sociales, architecturales, techniques, managériales, digitales... la révolution immobilière est en marche!

Dans un contexte toujours plus exigeant, Clésence s'engage dans une dynamique d'innovation qui n'a de sens que si elle apporte une valeur ajoutée aux collaborateurs et aux clients.

Longtemps hermétique à la notion d'innovation, le secteur de l'immobilier prend le virage des nouvelles technologies sous l'impulsion des startups du mouvement de la PropTech. Ces innovations sociales, architecturales, techniques, managériales, digitales ou commerciales sont le reflet des évolutions sociétales et des nouvelles attentes des consommateurs. Elles touchent l'ensemble de la chaîne de valeurs de la conception des projets

à la construction, en passant par la gestion administrative et locative pour les acteurs de l'habitat social comme Clésence.

#### L'émergence du coliving

Les nouvelles aspirations sont d'abord sociales. Le logement, qu'il soit collectif ou individuel, doit être vecteur de liens entre voisins.

Désormais ce n'est plus chacun chez soi, mais tout le monde ensemble!

On constate ainsi un nouvel attrait

pour la colocation, devenue un véritable mode de vie. Le coliving se développe également de manière très forte. Ce nouveau concept est une évolution de la colocation, il permet de disposer de services mutualisés ainsi que d'espaces communs et privés. Pensées comme des lieux de partage, de rencontre et de bienveillance, les résidences intergénérationnelles Les Maisons de Marianne by Clésence sont une vraie réponse à ces nouvelles attentes





Pensées comme des lieux de partage, de rencontre et de bienveillance, les résidences intergénérationnelles "Les Maisons de Marianne by Clésence" sont une vraie réponse à ces nouvelles attentes sociales.

Projet Les Maisons de Marianne by Clésence à Bruay-sur-l'Escaut (59)



Résidence Ambroise Paré à Moussy-le-Neuf (77), un exemple de résidences qui optimisent l'espace de vie et proposent des balcons et jardins.

sociales. Les attentes sont également architecturales, les bâtiments d'aujourd'hui ne peuvent plus être conçus comme hier et doivent privilégier le confort et le bien-être des habitants. Une prise de conscience accélérée par le confinement. Sur ce point, Clésence s'engage dans la conception de ses projets par l'optimisation des espaces de vie, en proposant des balcons sur chaque appartement par exemple, et des espaces extérieurs avec des espaces verts voués à offrir aux locataires un environnement paisible et agréable.

#### Des innovations techniques

Les méthodes de production sont par ailleurs indéniablement bouleversées, avec en ligne de mire l'amélioration de l'ergonomie des postes de travail. La robotisation supplantera dans les prochaines années, les tâches lourdes et douloureuses pour l'organisme. Agilité, collaboration, créativité... tout le monde s'accorde également à dire que nos entreprises doivent réinventer leurs pratiques managériales pour se différencier et délivrer une expérience clients de qualité.

Avec l'avènement des technologies numériques, l'immobilier doit également déployer une stratégie de digitalisation de son organisation et de ses services. Les applications sont nombreuses et révolutionnent le marché: visiter un bien depuis son canapé, optimiser la gestion locative, démocratiser les logements connectés... autant d'innovations qui révolutionnent et révolutionneront les métiers de Clésence.

La révolution est en marche!



"Avec l'avènement des technologies numériques, l'immobilier déploye une stratégie de digitalisation de son organisation et de ses services : optimiser la gestion locative, démocratiser les logements connectés..."



3 questions à....

# Marine CARRAT TOURNIER, Directrice innovation & développement durable du Groupe Action Logement

# Quelle est la stratégie du groupe en terme d'innovation?

Elle doit partir des territoires et n'a donc pas vocation à être centralisée. Notre vocation est d'intégrer l'innovation dans les filiales par le partage des ressources et le recensement des projets.

# Comment Action Logement contribue à leur financement ?

Action Logement Immobilier et Action Logement Services ont chacun leur propre fonds d'innovation. L'ensemble des filiales peut candidater. Une soixantaine de projets sont financés chaque année, pour un budget global de 6 millions €.

# Des projets innovants et également durables ?

L'innovation doit être responsable. Le développement durable est au coeur de notre stratégie, les projets financés doivent en ce sens proposer une forte convergence entre l'innovation et son impact social, écologique et environnemental.





## **Fondateur**

et président de ReT Conseil



## Cofondateur

de la communauté Real Estech



## Rapporteur

de la mission ministérielle sur l'accélération de l'innovation



#### Co-auteur

du livre "L'immobilier demain - La Real Estech, des rentiers aux entrepreneurs"



La première étape dans le déploiement de la stratégie d'innovation réside dans l'écoute et l'échange avec des experts reconnus, à l'instar de Vincent PAVANELLO qui a accompagné Clésence dans sa réflexion.

Comment les métiers de l'immobilier social sont impactés par l'innovation ? Comment s'appuyer sur les nouvelles technologies pour renforcer la satisfaction clients ? Autant d'interrogations fondatrices de l'audit confié au fondateur du cabinet ReT Conseil. "L'enjeu, pour les acteurs de l'immobilier, est de proposer une offre adaptée à la demande en termes de construction et de services. Mobilité, coliving, lien social... la demande est riche, mais pour autant l'offre n'a que très peu évolué. En tant que bailleur social, Clésence doit ainsi se remettre au niveau de la demande et y répondre en s'appuyant sur l'innovation". explique Vincent PAVANELLO.

"L'évolution nécessaire concerne tout d'abord la façon de produire. Clésence doit être plus innovante dans ses méthodes de construction, par l'utilisation de robots ou la construction hors-site de certains modules ainsi que dans la gestion de son parc immobilier. L'innovation est un levier majeur pour gérer un parc immobilier toujours plus important tout en réduisant les coûts. Le digital apporte aux bailleurs sociaux des

solutions pour par exemple fluidifier les relations avec les locataires et les partenaires. Le profil des clients de Clésence est très hétérogène. Même si, tous n'utiliseront pas les outils mis à leur disposition pour ne plus devoir se déplacer en agence comme les applications mobiles... ce n'est pas grave".

Dans cette réflexion, le mouvement de la PropTech se positionne comme "un éco-système propice à accompagner l'acculturation à l'innovation. Comment utiliser les technologies existantes pour améliorer les process?" Tel est l'enjeu de la dynamique mise en place.





L'innovation est un levier majeur pour gérer un parc immobilier toujours plus important tout en réduisant les coûts".

# "L'immobilier demain - La Real Estech, des rentiers aux entrepreneurs"

Dans cet ouvrage publié en 2017, Vincent PAVANELLO et Robin RIVATON expliquent pourquoi l'avenir de l'immobilier viendra de l'innovation et non de la régulation. Les auteurs expliquent les difficultés des acteurs de l'immobilier à se réinventer et l'asphyxie engendrée par les interventions de l'Etat. En cela, l'innovation est propice à produire plus, mieux et moins cher. "Une myriade de jeunes entreprises est en train de combiner ces briques technologiques pour aboutir à des modèles économiques susceptibles de générer de réels gains de productivité pour produire moins cher et de meilleur qualité".



## Les tendances

Innover pour anticiper les nouveaux besoins

Pour répondre aux défis de demain et anticiper les nouveaux besoins de ses clients, Clésence tisse des partenariats orient és vers l'innovation et déploie de nouveaux modèles organisationnels.



#### Les tendances

# Des startups à Clésence, ou comment l'open innovation révolutionne le monde de l'immobilier social... pour le plus grand bonheur des clients!

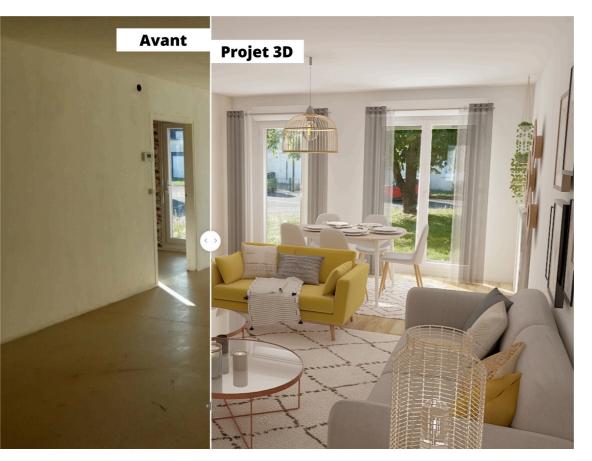
Digitalisation de la gestion locative et des démarches administratives, visite virtuelle des logements... pour renforcer la satisfaction clients et accélérer la transformation de l'entreprise, Clésence mise sur l'innovation dans l'ensemble de ses métiers.

En offrant la possibilité de se projeter dans son futur logement, la réalité virtuelle a profondément bouleversé le monde de l'immobilier et celui de Clésence. "Le confinement a mis l'accent sur certaines problématiques et accéléré notre démarche d'innovation" assure François GUILLEMINOT, Directeur de la gestion locative. "Désormais, les locataires peuvent visiter leur futur appartement en 3D, à distance, et cela fonctionne puisque certains ont

signé le bail suite à une visite virtuelle". Une technologie également utilisée pour la vente de logements neufs. "Grâce à l'expertise de la société Habiteo, nos clients peuvent se balader virtuellement dans l'immeuble et visiter les appartements libres" explique Mélanie PREVOST, Directrice commerciale et syndic social. "Un site est disponible pour chaque programme immobilier et chaque appartement est meublé différemment. Par ailleurs,

l'application Rhinov permet à chacun de bénéficier de conseils d'experts pour aménager son intérieur selon ses goûts et ses préférences".

Au-delà, Clésence a mis en place la signature électronique des compromis de vente, la digitalisation du parcours accédant et de la gestion locative, un logiciel de syndic social voué à faciliter les échanges avec les locataires ou encore l'externalisation des visites locatives les soirs et les week-ends.





Commercialisation, recouvrement, quittancement, régularisation des charges... Tous les métiers sont concernés. Les technologies digitales révolutionnent le métier de bailleur social.

Des maquettes 3D des logements décorés et aménagés sont proposés aux futurs acquéreurs.

# L'innovation est partout

L'innovation dépasse la seule dimension technologique. Chez Clésence, les manières d'innover sont très diverses. Tour d'horizon des dernières innovations au service de nos collaborateurs et de nos clients.

État du projet









#### **Innovation sociale**



Les Maisons de Marianne by Clésence Partenaires : Les Maisons

Partenaires : Les Maisons de Marianne et Marianne Solidarités

Au-delà du contrat de location, les résidents s'engagent dans une « Charte du vivre ensemble » qu'ils auront co-écrit ensemble avant d'emménager. Ces logements intergénérationnels permettent de fédérer des parcours de vie multiples et divers autour d'un projet d'habitat participatif.





Des écrans tactiles dans les halls d'immeubles

Partenaire: OECKO

Installation d'un écran en test à Meru (60) qui permet aux locataires d'être informés des actualités et de pouvoir déclarer tactilement un incident.



# Des visites virtuelles de logements

Partenaire: envisite.fr

Ce concept apporte une véritable valeur ajoutée particulièrement aux personnes qui sont éloignées géographiquement en leur permettant de visiter virtuellement et à distance les logements.



# Des maquettes de décoration intérieure virtuelles Partenaire : RHINOV

La Direction Accession et Vente HIm propose à ses futurs acquéreurs, des maquettes 3D des logements décorés et aménagés, ainsi qu'une shopping-list du mobilier, des accessoires et même de certains des matériaux utilisés comme la peinture ou les sols...



#### Des horaires de visites plus larges Partenaire : FLATSY

La gestion locative propose d'élargir les horaires de visites (en soirée notamment) pour les futurs locataires. Ce dispositif pratique pour les prospects permet également d'absorber les pics d'activité récurrents.



## Une solution de E-SYNDIC Partenaire : SEIITRA

Cette solution vient compléter les missions de notre équipe Syndic Social et permet de suivre les Assemblées Générales en temps réel sur smartphone et de voter grâce aux boutons de vote. Powlmmo permet également de signaler tout incident (avec photos si besoin), solde du compte, événements à venir...



## Un espace locataire digital SO'HOME

Partenaire: Orange

Clésence met à disposition de ses locataires un espace dédié qui leur permet d'accéder facilement et à tout moment aux informations et services liés à leur compte, logement et résidence. Cet espace est accessible via pc ou via une application tablette ou smartphone.



#### Participation au 1er salon de l'immobilier virtuel Partenaire : l'Union Régionale pour l'Habitat (URH)

Clésence participe au 1er salon de l'immobilier virtuel des Hauts-de-France « tousproprios. immo » aux côtés de 11 autres bailleurs sociaux, des promoteurs immobiliers, des partenaires financiers etc. Ce salon virtuel est accessible depuis la maison, sur ordinateur, smartphone et tablette à toutes personnes souhaitant rencontrer et échanger en live avec des conseillers.



# **Innovation Maitrise d'ouvrage**



## Lancement d'un programme E + C -

Clésence lance son premier programme E+C-(comme énergie plus, carbone moins). La conception bio-climatique de ces logements permet de réduire la consommation d'énergie renouvelable et les émissions de CO<sub>2</sub>.

L'énergie auto-produite par les installations du logement est soit consommée pour le fonctionnement du foyer, soit redistribuée sur le réseau électrique.





### **Innovation digitale**



#### Un Réseau Social d'Entreprise Partenaire : Potion Social

Clésence développe un outil collaboratif à destination, dans un premier temps, de ses communautés Managers et Innovation afin de favoriser la communication transversale (partage d'une vision commune, partage entre pairs... ) et la collaboration (partager des bonnes pratiques, développer ses savoir-faire... )



#### La digitalisation du parcours client Partenaire : MyNotary

Clésence digitalise le parcours client afin d'apporter un service toujours au plus près des aspirations du client. Les locataires et les acquéreurs peuvent ainsi réaliser une partie de leur parcours en ligne.



## La dématérialisation des factures

#### Partenaire : Damaris

Clésence va proposer une plate-forme digitale à l'ensemble de ses fournisseurs qui leur permettra de pouvoir déposer leurs factures directement sur la plate-forme. Cette solution permettra à terme d'avoir des échanges totalement numériques et de réduire le gaspillage du papier.



#### Un Podcast «À la clé» et une émission «En attendant le congrès»

#### Partenaires : natif Podcast maker/ Groupe Alive

Le temps d'un échange inspirant Clésence va à la rencontre d'hommes et de femmes engagés ; utilisateurs, élus, sociologues, architectes, associations... afin de décrypter les clefs du succès pour mieux vivre ensemble. Clésence a développé deux nouveaux formats : le podcast et l'émission.

# Zoubeir LAFHAJ, Professeur des Universités en Construction à Centrale Lille

Imaginer la résidence étudiante de demain avec les étudiants d'aujourd'hui, voilà le défi du partenariat engagé entre Clésence et Centrale Lille.

C'est l'une des plus anciennes écoles d'ingénieurs de France, une institution de renommée internationale notamment grâce à la recherche et au développement d'innovations au service de l'immobilier et la construction. Il est donc apparu naturel à Clésence de solliciter le Professeur et Docteur Zoubeir LAFHAJ et son équipe de recherche pour l'accompagner dans sa stratégie d'innovation. "Notre partenariat a démarré en octobre avec pour objectif d'imaginer la résidence étudiante de demain autour de méthodes collaboratives. Au delà, l'enjeu réside dans l'acculturation des collaborateurs de Clésence à l'innovation". Basé sur l'écoute et l'échange avec les équipes de Clésence, le partenariat prévoit des conférences et ateliers avec les étudiants de Centrale Lille et les parties prenantes de l'entreprise. "On ne vient pas nous voir pour régler un problème, on vient chercher une méthode scientifique" précise Zoubeir LAFHAJ.



"Notre partenariat a pour objectif d'imaginer la résidence étudiante de demain autour de méthodes collaboratives".

"Nos méthodes scientifiques ont fait leur preuve et s'appuient sur un réseau international, même si bien sûr les méthodes qui fonctionnent par exemple au Canada doivent être nécessairement adaptées à la culture Française. Clésence affiche une ambition forte en terme d'innovation dans son métier de bailleur social, à l'instar de la construction de résidences intergénérationnelles. Elle nous apporte également sa vision, sa philosophie". Les étudiants ont d'ores et déjà



rivalisé d'imagination et d'ingéniosité dans la conception, la fabrication et la gestion des futures résidences universitaires By Clésence, et identifié des points incontournables du cahier des charges, qui le sont d'autant plus au lendemain du confinement. Centrale Lille joue ainsi un rôle essentiel dans l'acculturation de la communauté technique de Clésence, dans sa montée en compétences et l'évolution du métier de bailleur social, deux piliers de la démarche d'innovation



Fondée en 1854, Centrale Lille compte plus de 1 800 étudiants

#### Au coeur des villes



# L'habitat inclusif, une innovation sociale portée par Clésence et l'association LADAPT

Pour favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap, Clésence déploie des projets d'habitat inclusif en partenariat avec LADAPT, Association d'utilité publique. Une innovation sociale qui se met au service de la transformation des quartiers et du bien vivre ensemble.



Valérie LE DORZE, Responsable qualité et développement de l'association LADAPT.

LADAPT œuvre pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap. Elle propose des réponses innovantes à leurs besoins pour faciliter l'insertion sociale et professionnelle à chaque étape de la vie, parmi lesquelles l'habitat inclusif. "La rère étape du dispositif réside dans l'apprentissage de l'autonomie au sein d'un lieu de vie externalisé semi-collectif encadré par une équipe médico-sociale dédiée " explique Valérie LE DORZE, Responsable qualité et développement. "Vient ensuite l'expérimentation de

l'autonomie avec un encadrement à distance, puis enfin l'installation dans un logement et une ville choisis. Clésence nous apporte son expertise de bailleur dans la gestion, la rénovation et la construction des lieux collectifs au coeur de ville". Ainsi, 11 logements spécifiques seront construits dans le centre de Cambrai (59), en lieu et place des locaux de l'ancien CCAS, pour accueillir des jeunes de 16 à 25 ans. Un 2ème projet de rénovation de 10 logements "pour accompagner les transitions de la vie" est en cours à Naves (59).



Vivre en toute autonomie c'est possible grâce à un accompagnement personnalisé

# 11 studios

Clésence va lancer la construction dans le centre-ville de Cambrai de 11 studios inclusifs, dont 1 d'apprentissage, dédiés à l'insertion des personnes en situation de handicap.

#### Les talents

## Florence DUBERNET, Directrice de l'innovation, du marketing et de la communication

Clésence engage un programme de transformation de son organisation. Dans ce contexte, s'inscrit l'ambition de structurer une démarche innovation ambitieuse et partagée par l'ensemble des collaborateurs. Au programme : acculturation, ouverture et pérennité des actions !

#### Directrice du marketing et de la communication depuis septembre 2019, Clésence vous a récemment confié la direction de l'innovation. Pouvez-vous nous en dire davantage?

J'ai rejoint l'entreprise avec une expérience de 20 années dans le monde du marketing et de la communication, en agence et en entreprise. Fondamentalement curieuse, j'ai toujours eu une forte envie d'apprendre. Eric Efraïm BALCI m'a sollicitée en début d'année pour accompagner la transformation de l'entreprise en faisant de l'innovation un des facteurs clés de succès. J'avance avec humilité car ce n'est pas mon métier de base, en m'appuyant sur mon ouverture d'esprit, ma curiosité, les échanges, les rencontres qui sont essentielles dans ce domaine. Je me compare à un chef d'orchestre qui ne sait pas encore lire la partition. J'apprends grâce à une communauté innovation que je découvre très enthousiaste, ouverte et qui a vraiment à coeur de partager.

#### Plutôt que directrice de l'innovation, tu te définis comme facilitatrice de l'innovation. Pourquoi?

L'objectif initié par Clésence n'est pas de révolutionner notre métier dans l'immédiat mais d'avancer de manière structurée et concertée pour comprendre ce que l'innovation peut nous apporter dans chacun de nos nombreux métiers. Dans ce cadre, ma responsabilité est d'animer la communauté, de communiquer auprès de l'ensemble des collaborateurs et de faciliter la mise en oeuvre d'innovations propices à renforcer la satisfaction des clients.



### à la réussite du challenge de l'innovation?

La première a été l'audit réalisé par Vincent Pavanello. Sur la base d'entretiens auprès de collaborateurs de Clésence représentant l'ensemble des métiers, il nous a fourni un état des lieux pour faciliter le pilotage de la démarche. Il me fallait ensuite ouvrir mes chakras en rencontrant la communauté de l'innovation ; je suis allée à la rencontre de représentants du secteur bancaire, des assurances, du BTP, des acteurs du logement, des



Ma responsabilité est de faciliter la mise en oeuvre d'innovations propices à renforcer la satisfaction des clients et notre qualité de services.

universités, des incubateurs... Riches d'enseignements, les entretiens ont mis en exergue un levier essentiel : la nécessité de développer une culture de l'innovation propre à l'entreprise.

Nous avons ainsi noué un partenariat avec EuraTechnologies, pour muscler la culture de l'innovation, construire un programme autour de collaborateurs de l'entreprise volontaires, comprendre et laisser progressivement infuser les méthodes agiles et booster la transversalité...

# L'acculturation est donc un point centrale de la démarche ?

Développer une culture de l'innovation partagée est une brique



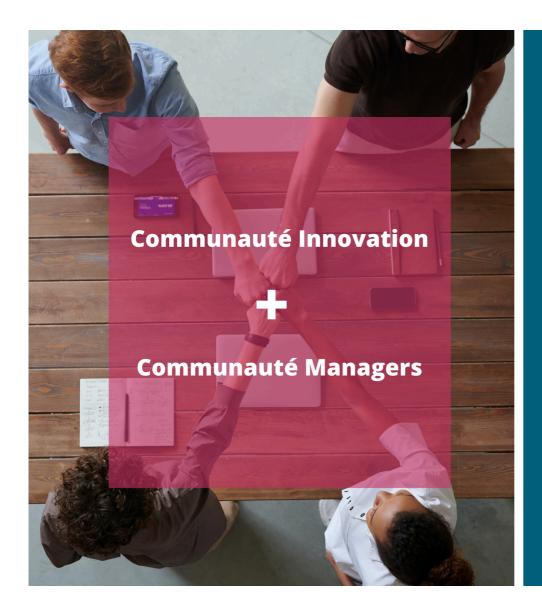
"Développer une culture de l'innovation partagée est une brique essentielle dans le programme de transformation de Clésence".

essentielle dans le programme de transformation.

Il y avait jusqu'à présent des initiatives, des expérimentations, mais pas de démarche structurée. Centrale Lille nous accompagne également en ce sens pour accroître les compétences de la communauté technique de Clésence et développer un premier programme de recherche sur du logement spécifique.

En parallèle, nous intégrons les open innovations (innovations ouvertes) dans nos process pour accélérer la transformation de l'entreprise et renforcer notre qualité de services

L'acculturation nécessite donc de tisser dès aujourd'hui des liens avec les parties prenantes de la communauté d'innovation afin d'identifier les startups avec lesquelles nouer des partenariats.

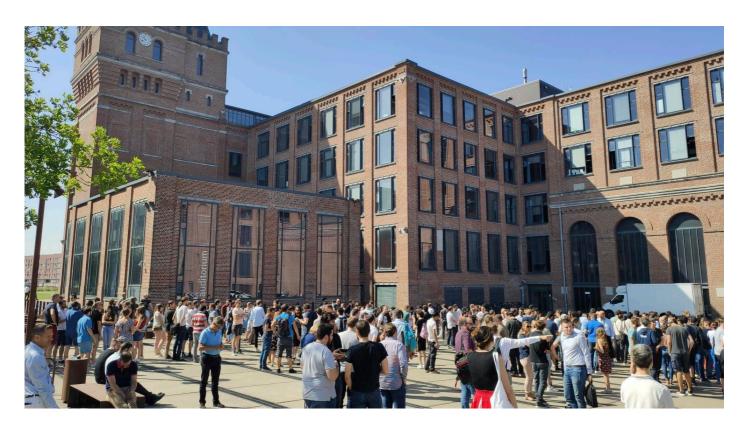


# Un Réseau Social d'Entreprise pour booster les communautés de Clésence

La transformation digitale aujourd'hui engagée est l'occasion de rajeunir les process internes, les rendre plus collaboratifs, plus sociaux. Afin de favoriser les échanges, Clésence travaille avec Potion Social Software, une startup basée à EuraTechnologies, pour mettre en place un réseau social d'entreprise pour ses collaborateurs.

Cette plateforme qui sera développée dans un premier temps pour la communauté innovation et la communuté managers permettra de fédérer les équipes autour de projets communs et de partager l'information de façon transversale. Elle sera ensuite proposée à l'ensemble des collaborateurs.

#### Les partenaires



# **EuraTechnologies**Partenaire de la création de la culture de l'innovation Clésence

Développer une culture de l'innovation et "ouvrir le champ des possibles", telle est la vocation du partenariat engagé avec EuraTechnologies. Décryptage avec Lukas KIRAL, Responsable Partenariats & Événementiel du pôle d'excellence et d'innovation.

Premier incubateur et accélérateur de France, EuraTechnologies accompagne le développement de tous les entrepreneurs du numérique grâce à une méthodologie et un savoir-faire unique dans le soutien aux entreprises, de leur amorçage à leur déploiement international. Depuis sa naissance à Lille en 2009, le pôle d'excellence et d'innovation s'est imposé comme le précurseur et fer de lance de l'économie numérique de

la French Tech et se classe désormais dans le top 3 des accélérateurs en Europe. Au-delà de ses missions d'incubation et d'accélération de startups, cet écosystème d'innovation a également vocation à accompagner les acteurs économiques dans leur démarche d'innovation.

Workshops et ateliers collaboratifs Dans le cadre de sa stratégie d'innovation, Clésence a ainsi noué un partenariat avec EuraTechnologies. "Cela s'est fait naturellement, autour de valeurs communes notamment des valeurs régionales. Implanté à Lille, EuraTechnologies



"Quelles sont les technologies propices à l'innovation dans le métier de bailleur social ?"

Avec plus de 300 entreprises et startups implantées sur le campus, 4500 salariés, 500 événements professionnels chaque année et 400 millions € levés depuis 2009 par les startups, EuraTechnologies est le premier incubateur et accélérateur de France.



# PropTech, incubateur de nouvelles technologies appliquées à l'immobilier

Le mouvement de la PropTech désigne les startups qui fournissent des produits innovants, de nouvelles technologies et des modèles nouveaux pour les marchés immobiliers. Dans la continuité de ce mouvement mondial, EuraTechnologies a créé l'incubateur PropTech afin d'accompagner l'entrepreneuriat dans le secteur des nouvelles technologies appliquées à l'immobilier. Dans cet incubateur, soutenu par son consortium de partenaires issus du cluster Maille'Immo (cofondé par les groupes Sergic, Nacarat et Dalkia) ainsi que par Vinci Energies et Vinci Immobilier, sont portés les projets voués à accélérer la transformation du secteur de l'immobilier vers les usages et métiers de demain. "PropTech touche l'ensemble des sujets liés à la chaine de valeurs, de la conception à la construction en passant par la gestion des immeubles" précise Lukas KIRAL. "Ce mouvement révolutionne les usages du monde de l'immobilier par l'amélioration de l'existant et la création de nouveaux process". Logiciels de gestion locative, immeubles connectés, applications dédiées à la communication entre les bailleurs et les locataires... autant d'open innovations développées par ces startups et sur lesquelles Clésence envisage de s'appuyer plus et mieux. "A terme, l'objectif pour Clésence est d'intégrer la PropTech... ce serait le Graal" confie Florence DUBERNET, Directrice de l'innovation, du marketing et de la communication.



dispose de 3 autres campus à Roubaix, Willems et Saint-Quentin" explique Lukas KIRAL.
"La vocation de ce partenariat est d'accompagner Clésence dans la structuration de l'innovation et d'accompagner ses équipes dans la création de la culture d'innovation de l'entreprise. Nous ne sommes pas là pour apprendre aux collaborateurs de Clésence leur métier, mais pour ouvrir le champ des possibles dans l'innovation : quelles sont les technologies propices à l'innovation dans le métier de bailleur social ?"

Des workshops (ou ateliers collaboratifs) sont prévus en début d'année prochaine avec les membres du Comité de direction ; d'autres sont programmés sur le campus de Saint-Quentin autour de la communauté de l'innovation de Clésence qui regroupe une quarantaine de collaborateurs volontaires. "Ces journées

permettront de poser les premières pierres de la collaboration" poursuit Lukas KIRAL, "pour aller plus loin dans la démarche: identifier les projets, se faire challenger et créer des liens avec les startups... pour aboutir à l'intégration de Clésence dans l'incubateur PropTech".



#### 80 000

EuraTechnologies est implanté à Lille sur 80 000 m² et sur 3 autres campus à Roubaix, Willems et Saint-Quentin.

CE
« CHEZ NOUS »
QUI DÉPASSE
LE « CHACUN
CHEZ SOI »



Ces résidences intergénérationnelles offrent un cadre de vie idéal en proposant des espaces de rencontre et d'activités et des services adaptés aux envies des habitants.

Vivre dans une résidence Maisons de Marianne by Clésence c'est **prendre soin de soi, continuer** à apprendre et s'occuper des autres.





